



This PDF is generated from authoritative online content, and is provided for convenience only. This PDF cannot be used for legal purposes. For authoritative understanding of what is and is not supported, always use the online content. To copy code samples, always use the online content.

Genesys Administrator Extension Help

Audioressourcenverwaltung

5/14/2025

Inhaltsverzeichnis

- 1 Audioressourcenverwaltung
 - 1.1 Anzeigen von Audioressourcen
 - 1.2 Arbeiten mit Charakteren
 - 1.3 Audioressourcen
 - 1.4 Überwachungsprotokolle

Audioressourcenverwaltung

In der Audioressourcenverwaltung (ARM) können Sie Charaktere und deren zugewiesene Audioressourcen (Ansagen und Musikdateien) verwalten.

Durch Charaktere behalten Sie einen besseren Überblick darüber, welche Dateien zu welchem Sprecher gehören. Beispielsweise können Sie einen Charakter Hans einsetzen, bei dem die Dialoge von einer männlichen Stimme auf Deutsch gesprochen werden. Sie können auch einen Charakter Marie einsetzen, bei dem die Dialoge von einer weiblichen Stimme auf Französisch gesprochen werden.

Sie können zwei Typen von Audioressourcen hochladen:

- **Ansagen:** Diese Dateien enthalten gesprochene Dialoge, die für Kunden abgespielt werden. Beispielsweise können Sie eine Ansagedatei verwenden, in der den Kunden die Geschäftszeiten mitgeteilt werden.
- **Musik:** Mit diesen Dateien wird für die Kunden Musik abgespielt. Beispielsweise können Sie eine Musikdatei verwenden, mit der Musik für Kunden abgespielt wird, die gleich an einen Agenten übermittelt werden sollen.

Die Audioressourcenverwaltung (ARM) ist in **Operational Parameters Management (OPM)** integriert, damit die Benutzer die Charaktere und Audioressourcen dynamisch auswählen können, die für eine Anwendung für parametrisierte Strategien, die Orchestration, für eine Anwendung für parametrisiertes Routing oder eine Sprachanwendung verwendet werden sollen.

Der Zugriff auf die Audioressourcenverwaltung basiert auf Rollen- und auf Mandantenzugriffsberechtigungen. Hierbei gilt Folgendes:

- Der Zugriff der Benutzer auf Fenster und bestimmte Verwaltungsfunktionen für Audioressourcen wird über Rollenberechtigungen verwaltet.
- Über Mandantenzugriffsberechtigungen wird festgelegt, welche Audioressourcen von einem authentifizierten Benutzer angezeigt und geändert werden können. Der Zugriff auf Audioressourcen wird vom Mandanten erteilt. Benutzer haben Zugriff auf alle Audioressourcen jedes Mandanten, für den sie Zugriffsberechtigungen besitzen.

Service Provider finden unter **Audioressourcen (Configuration Manager)** Informationen zum Freigeben von Ressourcen für Mandanten.

Anzeigen von Audioressourcen

Das Fenster **Audioressourcen** von Genesys Administrator Extension (GAX) enthält eine zusammengefasste Liste Ihrer Charaktere und Audioressourcen. Um die Liste anzuzeigen, wählen Sie im Menü **Routing-Parameter** die Option **Audioressourcen** aus.

Für jede Audioressource zeigt GAX Folgendes an:

- Ein Logo, das angibt, ob die Datei als Ansage oder als Musik bezeichnet ist.

- Den Namen der Audioressource.
- Die Audioressourcen-ID (ARID). Vor GAX 8.5.2 wurden in einer Einzelmandantenumgebung den Audioressourcen ARIDs im Bereich von 9000 bis einschließlich 9999 zugewiesen. Es konnten also nicht mehr als 1000 Audioressourcen zugewiesen werden. Ab GAX 8.5.2 wurde der Bereich auf 1000 bis einschließlich 9999 Zeichen erweitert, sodass 9000 ARIDs verfügbar sind.
- Pro Charakter eine weitere Spalte, um den Charakter anzugeben, der diese Audioressource nutzt. Die Charaktere werden in alphabetischer Reihenfolge aufgeführt. Standardmäßig werden alle Charaktere aufgelistet, denen die Audioressource zugewiesen ist. Klicken Sie zum Ausblenden (oder Einblenden) von Charakteren, die für einen bestimmten Mandanten in der Liste angezeigt werden, auf **Schnellfilter anzeigen** und wählen Sie auf der rechten Seite **Charaktere aus-/einblenden** aus, um eine Liste mit allen Charakteren zu öffnen, die für diesen Mandanten verfügbar sind. Wählen Sie die Charaktere aus, die angezeigt werden sollen, und deaktivieren Sie das Kontrollkästchen für diejenigen, die Sie nicht anzeigen lassen möchten.

Tipp

Aktivieren oder deaktivieren Sie zuerst das Kontrollkästchen für **Alle**, wenn ein Großteil der Charaktere angezeigt bzw. nicht angezeigt werden soll. Aktivieren/deaktivieren Sie dann nach Bedarf einzelne Charaktere, um die Liste zu optimieren.

Um die Liste nach einer Spalte zu sortieren, klicken Sie auf die Überschrift der Spalte. Wenn Sie ein weiteres Mal klicken, wird die Sortierreihenfolge umgedreht.

Klicken Sie zum Suchen des Namens einer Audioressource auf **Schnellfilter anzeigen** und geben Sie den Namen oder einen Teil des Namens eines Objekts im Feld **Schnellfilter** ein. Die Liste wird dynamisch mit den Elementen aktualisiert, die mit dem Text im Feld **Schnellfilter** übereinstimmen.

Arbeiten mit Charakteren

Erstellen eines Charakters

Um einen neuen Charakter zu erstellen, gehen Sie wie folgt vor:

[+] Schritte anzeigen

1. Klicken Sie auf **Neu** und wählen Sie **Charakter hinzufügen** aus.
2. Geben Sie folgende Informationen ein:
 - **Name des Charakters**—Der Name dieses Charakters.
 - **Sprache**—Die von diesem Charakter gesprochene Sprache.
 - **Beschreibung**—Eine Beschreibung dieses Charakters.
 - **Geschlecht**—Wählen Sie aus, ob der Charakter Männlich, Weiblich oder Nicht angegeben sein soll.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Hochladen von Audioressourcen

Um eine Audioressource hochzuladen und einem Charakter zuzuweisen, gehen Sie wie folgt vor:

[+] Schritte anzeigen

1. Bestimmen Sie, welche Audioressource und welcher Charakter der Datei zugewiesen werden. Wählen Sie anschließend eine Tabellenzelle aus oder führen Sie den Mauszeiger über eine Tabellenzelle, die für Zielaudioressource und Zielcharakter genutzt werden soll.
2. Klicken Sie auf **Audiodatei hochladen**.
3. Im Browser wird ein Dialogfeld geöffnet, in dem Sie eine Audioressource auswählen können, die hochgeladen werden soll. Wählen Sie die hochzuladende Datei aus.
4. Die Audioressource wird in GAX hochgeladen und dem Charakter zugewiesen.

Weitere Aktionen

Nachdem Sie einen Charakter erstellt haben, haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Charakter **bearbeiten**—Klicken Sie neben einem Charakter auf **Bearbeiten**, um dessen Eigenschaften zu bearbeiten.
- Charakter **löschen**—Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um die Eigenschaften des Charakters anzuzeigen. Klicken Sie im Fenster **Charakter bearbeiten** auf **Löschen**, um den Charakter zu löschen.

Wichtig

Charaktere, die zu einer oder mehreren Audioressourcendateien gehören, können nicht gelöscht werden.

- Audioressource **bearbeiten**—Wenn eine Audioressource einem Charakter zugewiesen wurde, werden mehrere Optionen zum Bearbeiten der Datei verfügbar.
 - Datei **abspielen**—Klicken Sie auf das Wiedergabesymbol, um die Datei anzuhören.
 - **Löschen**—Löschen der Datei. Damit werden nicht die zugehörigen Charaktere, sondern die ursprünglichen Audiodateien gelöscht. Eine Datei kann nur entfernt werden, wenn die zugehörige Audioressource noch nicht implementiert wurde. Service Provider können nur Dateien entfernen, die nicht von einem Mandanten erstellt wurden.
 - **Ersetzen**—Neuzuweisen dieser Audioressource zu einem anderen Charakter.
 - **Herunterladen**—Herunterladen der Datei auf Ihren Computer.
 - **Neu verarbeiten**—Bei der Neuverarbeitung wird eine Audioressourcendatei aus der ursprünglich hochgeladenen Audiodatei neu erstellt (sofern diese nicht aus der Datenbank bzw. dem Zielspeicher gelöscht wurde). Außerdem werden sämtliche ggf. erforderlichen Audioformatkonvertierungen durchgeführt.
 - **Codierungen**—Anzeige von Informationen zur Codierung der Datei durch GAX. Wenn die Audiodateien hochgeladen werden, codiert sie GAX automatisch in einem der folgenden Formate: **µ-law**, **A-law** oder **GSM**. Beim Hochladen werden nur **.wav**-Dateien unterstützt.

Audioressourcen

Erstellen einer Audioressource

Klicken Sie auf **Neu**, um eine Audioressource zu erstellen.

[+] Prozedur anzeigen

1. Klicken Sie auf **Neu** und wählen Sie **Meldung hinzufügen** aus.
2. Geben Sie folgende Informationen ein:
 - **Name**—Der Name dieser Audioressource.
 - **Beschreibung**—Eine Beschreibung dieser Audioressource.
 - **Typ**—Wählen Sie aus, ob diese Audioressource Musik (Musikdatei) oder eine Ansage enthält (Ansigedatei).
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Hochladen von Audioressourcen

Um eine Audioressource hochzuladen, gehen Sie wie folgt vor:

[+] Prozedur anzeigen

1. Bestimmen Sie, welche Audioressource und welcher Charakter der Datei zugewiesen werden. Wählen Sie anschließend eine Tabellenzelle aus oder führen Sie den Mauszeiger über eine Tabellenzelle, die für Zielaudioressource und Zielcharakter genutzt werden soll.
2. Klicken Sie auf **Audiodatei hochladen**.
3. Im Browser wird ein Dialogfeld geöffnet, in dem Sie eine Audioressource auswählen können, die hochgeladen werden soll. Wählen Sie die hochzuladende Datei aus.
4. Die Audioressource wird in GAX hochgeladen und dem Charakter zugewiesen.

Löschen von Audioressourcen

So löschen Sie eine Audioressource:

[+] Prozedur anzeigen

1. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der Audioressource, die Sie löschen möchten.
2. Klicken Sie auf **Löschen**.

Wichtig

- Wenn Sie eine Audioressource löschen, werden alle dieser zugewiesenen Dateien ebenfalls gelöscht.
- Wenn Sie eine in Operational Parameter Management verwendete Audioressource, die von mindestens einem Parameter bzw. einer Parametergruppe verwendet wird, löschen, erscheint eine entsprechende Meldung, die auf diesen Umstand hinweist. In diesem Fall können Sie den Löschvorgang nur abbrechen, nicht aber erzwingen.

Weitere Aktionen

Wenn Sie eine Datei hochgeladen haben, können Sie die Datei auswählen oder hervorheben und eine der folgenden Aktionen auswählen:

- Datei abspielen: Klicken Sie auf die Wiedergabe-Schaltfläche, um die Datei anzuhören.

Wichtig

Internet Explorer unterstützt nicht die direkte Wiedergabe der Audiodatei. Sie müssen die Datei herunterladen und sie lokal wiedergeben. Firefox kann keine μ -law- und A-law-Audiocodecs wiedergeben. In Firefox wird nur die Wiedergabe von PCM-Audiocodecs unterstützt.

- **Löschen**—Löschen der Datei. Damit werden nicht die zugehörigen Charaktere, sondern die ursprünglichen Audiodateien gelöscht. Eine Datei kann nur entfernt werden, wenn die zugehörige Audioressource noch nicht implementiert wurde. Service Provider können nur Dateien entfernen, die nicht von einem Mandanten erstellt wurden.
- **Ersetzen**—Ersetzen dieses Charakters durch einen anderen.
- **Herunterladen**—Herunterladen der Datei auf Ihren Computer.
- **Neu verarbeiten**—Bei der Neuverarbeitung wird eine Audioressourcendatei aus der ursprünglich hochgeladenen Audiodatei neu erstellt (sofern diese nicht aus der Datenbank bzw. dem Zielspeicher gelöscht wurde). Außerdem werden sämtliche ggf. erforderlichen Audioformatkonvertierungen durchgeführt.
- **Codierungen**—Anzeige von Informationen zur Codierung der Datei durch GAX. Wenn die Audiodateien hochgeladen werden, codiert sie GAX automatisch in einem der folgenden Formate: **μ -law**, **A-law** oder **GSM**. Beim Hochladen werden nur **.wav**-Dateien unterstützt.

Überwachungsprotokolle

Beginnend mit GAX 8.5.25x wurden zusätzliche Überwachungsprotokolle zu den Audioressourcenprotokollen in der Datenbank der zentralen Protokolle hinzugefügt, um einen Audit-Trail der Konfigurationsänderungen an Audioressource und Charakteren bereitzustellen. Sie können diese Protokolle in der Liste **Zentrale Protokolle** anzeigen. Wählen Sie dazu links **Anwendung > Alle Protokolle** oder **Audit** aus.

In den neuen Überwachungsprotokollen werden die folgenden Aufgaben protokolliert:

- Charakter erstellen
- Ändern Sie bestimmte Eigenschaften eines Charakters, nämlich den Namen, die Sprache, Beschreibung und das Geschlecht.
- Charakter löschen
- Audioressource erstellen
- Ändern Sie bestimmte Eigenschaften einer Audioressource, nämlich den Namen, die Beschreibung und den Typ.
- Audioressource löschen
- Audiodatei hochladen/ersetzen
- Audiodatei neu verarbeiten
- Audiodatei löschen
- Audiodatei herunterladen

Zwei zusätzliche Spalten wurden der Liste der Protokolle hinzugefügt, aber nur dann, wenn Sie sich eine Liste der Überwachungsprotokolle ansehen, die vom Abschnitt **Audit** des Seitenbereichs aus erstellt wurde. Dies sind:

- **Benutzername**—Gibt den Namen des Benutzers an, der das jeweiligen Objekt in GAX geändert hat. Wenn die Protokollmeldung einen Link zum geänderten Feld enthält, bleibt dieser Spalteneintrag leer.
- **Objekttyp**—Gibt den Typ des Objekts an, das durch den Benutzer geändert wurde. Wenn die Protokollmeldung explizit einen Link zum geänderten Feld enthält, bleibt dieser Spalteneintrag leer.